

Metodología Puente Diseño-Empresa

TOOLKIT Y RECOMENDACIONES
PARA PROVEEDORES DE
SERVICIOS DE DISEÑO

Financiado por:



Impulsado por:



Ejecutado por:



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

DISEÑO | UC
Pontificia Universidad Católica de Chile
Escuela de Diseño



Magister
en Diseño
Avanzado
UC

Apoyado por:



Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile



Ministerio de
las Culturas,
las Artes y el
Patrimonio

Gobierno de Chile

SJFJFA



COLEGIO DE DISEÑADORES / CHILE

Metodología y Recomendaciones para Proveedores de Servicios de Diseño

> PRESERVICIO

1. Solicitud de Servicio de Diseño



2. Definición de Servicio de Diseño



3. Contratación del Servicio de Diseño



Solicitud de Servicio de Diseño

Definición de Servicios de Diseño

Contratación del Servicio de Diseño

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

1. Solicitud de Servicio de Diseño

Objetivo

En esta etapa, empresa y consultora toman contacto para una reunión inicial, en la cual la organización expresa las necesidades que tiene y la consultora toma nota de los requerimientos.

Características del Proceso

El proceso de solicitud del servicio de diseño requiere de una **escucha atenta por parte de la consultora y de una actitud de confianza por parte de la empresa**. Los aspectos son:

- I. Necesidades
- II. Especificaciones
- III. Requerimientos y limitantes previos al inicio del proyecto (en caso de existir)
- IV. Datos por ambas partes.

Resultado de la etapa

Una **propuesta inicial de consultoría en diseño** para ser presentada por la consultora a la empresa que ha demandado algún tipo de servicio de diseño con el fin de poder comentar y ajustar la propuesta en la siguiente etapa.

* Existen otros tipos de usos de contratación de servicios de diseño que requieren de procedimientos distintos (licitaciones públicas y licitaciones privadas).

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

2. Definición de Servicio de Diseño

Objetivo

En esta etapa, empresa y consultora **definen los alcances de la consultoría que se va a desarrollar**, a través de:

- I. Establecer los objetivos y las características específicas del proyecto.
- II. Establecer los entregables.
- III. Los tiempos.
- IV. El precio y modalidad de pago.
- V. El equipo de trabajo a cargo del proyecto por ambas partes.
- VI. Las limitantes y/o alcances (lo que no involucra al proyecto).

Características del Proceso

El proceso de definición del servicio de diseño requiere ser **iterado y realizado de manera conjunta, considerando los requerimientos de la empresa y las limitantes que contempla el diseño**. Para esto, se requiere que ambas partes estén en contacto de manera permanente -a través de llamadas, e-mail, reuniones u otras instancias de conversación- para comprender claramente qué necesita la organización y llegar a acuerdos.

Resultado

Una **propuesta detallada y aprobada por ambas partes**.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

3. Contratación del Servicio de Diseño

Objetivo

En esta etapa, el cliente y la consultora, **establecen acuerdos en torno al servicio de diseño que se llevará a cabo y firman un contrato**. Este contrato establece:

- I. Tipo de consultoría, objetivos y características.
- II. Entregables.
- III. Plan de Trabajo.
- IV. Precio y detalles de los pagos en porcentajes.
- V. Equipo de trabajo tanto desde la empresa como de la consultora.
- VI. Consideraciones éticas, de propiedad intelectual, cambio de solicitud de ajuste, cláusulas de garantía, derecho de publicación y uso de la información, entre otras.

Características del Proceso

El proceso de contratación de servicios de diseño requiere de las **mínimas definiciones que cualquier otro servicio de consultoría**, por lo tanto, es necesario disponer de:

- I. El acuerdo por ambas partes como resultado de un trabajo conjunto en la definición de la propuesta final.
- II. La firma del contrato y sus anexos.
- III. Emisión de la orden de compra (OC) por parte de la empresa.
- IV. La emisión de la factura por parte de la consultora en el caso de haber acordado en el contrato un pago inicial o anticipo.

Resultado

Un **contrato firmado por ambas partes**. La firma de este contrato da inicio formal a la consultoría.

* En algunos casos, empresa y consultora acuerdan que solo una Orden de Compra (u Propuesta comercializada) equiven a un contrato. Esto es lo generalmente en casos en que los proyectos son reducidos en cuanto a monto y alcance.

Metodología y Recomendaciones para Proveedores de Servicios de Diseño

> SERVICIO

4. Investigación de Diagnóstico



5. Ideación de Propuesta(s) de Diseño



Investigación de Diagnóstico

Ideación de Propuesta(s) de Diseño

RECOMENDACIONES

4. Investigación de Diagnóstico

Objetivo

En esta etapa, las actividades realizadas por la consultora en conjunto con la empresa, son de tipo investigativas y están orientadas a comprender en profundidad el problema que se busca resolver. Para esto el equipo de diseño debe interactuar de las dinámicas de organización y del contexto en el que se desenvuelve para identificar las necesidades y generar información de insumo para proponer soluciones.

Características del Proceso

El proceso de investigación de diagnóstico, requiere que la empresa facilite los accesos a las personas y/o documentos que se hayan establecidos como necesarios para el proyecto. Para esto el equipo de diseño puede recurrir a 3 fuentes de información:

- I. Documentos, estudios previos, datos, información que maneje actualmente la organización.
- II. Información y datos que se encuentre en fuentes de información abiertas como la web y otros (datos esenciales).
- III. Información nueva generada por el equipo de diseño a través de diferentes fuentes posibles: Interacciones con usuarios, proveedores, distribuidores, vendedores, colaboradores de su organización, observación de la competencia, estudio de tendencias, búsqueda de antecedentes, estudio de referentes, etc.

Resultado

Documento que contiene el análisis y síntesis de la información que se verá de insumo a la empresa y a la consultora para tomar decisiones de diseño coherentes y argumentadas en la fase de generación de propuestas de solución.

* Existen casos en que la consultora ha sido contratada hasta esta etapa. En esos casos se recomienda realizar un ciclo de cierre de consultoría en este momento.

RECOMENDACIONES

5. Ideación de Propuesta(s) de Diseño

Objetivo

En esta etapa las actividades realizadas por la consultora en conjunto con la empresa, son de tipo creativas. Están orientadas a explorar y probar de forma rápida potenciales soluciones que resuelvan el problema identificado en la etapa de diagnóstico. Estas propuestas de solución surgen de un proceso creativo, analítico y de discusión. La cantidad de propuestas a presentar por parte de la consultora ha sido acordado previamente en la propuesta y contrato.

Características del Proceso

El proceso de ideación de propuesta de diseño requiere que el equipo de diseño explore opciones creando conceptos claves que inspiren el desarrollo de propuestas para la solución. Algunos equipos de diseño en esta etapa realizan sesiones de co-diseño con sus clientes/usuarios para determinar los atributos que tendrá la propuesta de solución de manera co-creativa.

Resultado

Propuestas de posibles alternativas de solución que permitan a la empresa y a la consultora tomar decisiones de diseño en la etapa siguiente en la que se desarrolla la propuesta final ya validada. La cantidad de propuestas a presentar fue estipulada previamente en el contrato.

Metodología y Recomendaciones para Proveedores de Servicios de Diseño

> SERVICIO

6. Desarrollo de Propuesta(s) de Diseño



7. Implementación de Propuesta(s)



Desarrollo de Propuesta(s) de Diseño

Implementación de Propuesta(s)

6. Desarrollo de Propuesta(s) de Diseño

Objetivo
En esta etapa las actividades realizadas por la consultora en conjunto con la empresa son del tipo de desarrollo y definición. **Ambas partes vuelven a poner a prueba las propuestas de diseño generadas en la etapa "Definición de propuesta de diseño" y toman decisiones respecto a cual será la propuesta final a trabajar.**

Características del Proceso
El proceso de desarrollo de propuestas de diseño requiere que el equipo de diseño realice pruebas rápidas y baratas. Esta actividad se denomina **testeo**. Para esto se producen prototipos a distintas escalas según el tipo de servicio de diseño contratado y lo que se quiera poner a prueba.

La cantidad de pruebas a realizar y con quienes se testeará dependerá de la forma de trabajo de cada equipo de diseño. Algunos equipos de diseño realizan sesiones de co-diseño con las organizaciones y/o usuarios en esta fase.

La decisión en torno a la propuesta final se tomará en conjunto entre la empresa y el equipo de diseño. Luego de esto, comienza la producción técnica de la propuesta final.

Simultáneamente se trabaja en la consolidación del entregable final según el tipo de servicio de diseño que se haya contratado.

Resultado
Una propuesta final de diseño probada y validada que puede ser implementada.

*Existen casos en que la consultora ha sido contratada hasta esta fase. En esos casos se recomienda realizar un tipo de cierre de consultoría en este momento.

7. Implementación de Propuesta(s)

Objetivo
En esta etapa las actividades realizadas por la consultora en conjunto con la empresa son con foco en la implementación, ejecución y/o supervisión. **El equipo de diseño acompaña a la empresa y/o realiza el proceso de puesta en marcha de la propuesta final desarrollada. Generalmente, esta fase es contratada como un nuevo proyecto con condiciones y características distintas.**

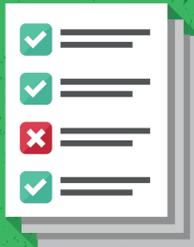
Características del Proceso
El proceso de implementación requiere que el equipo de diseño en conjunto con la empresa planifiquen las acciones necesarias, los recursos, las responsabilidades, los planes y la metodología de medición para poner en funcionamiento la propuesta final de diseño. La forma de realizar el cumplimiento y los entregables comprometidos por parte del equipo de diseño quedarán definidos en el contrato según lo que ambas partes acuerden. Los tipos de entregables pueden ser reportes de avance, reporte final de implementación, super visiones intermedias en terreno, reuniones, etc. La etapa de la implementación puede ser un proyecto completamente nuevo o haber sido acordado previamente en el contrato inicial.

Resultado
Una propuesta final implementada.

Metodología y Recomendaciones para Proveedores de Servicios de Diseño

> POST SERVICIO

8. Medición de la Calidad del Servicio de Diseño



9. Evaluación del Cumplimiento de Objetivos del Proyecto de Diseño



Medición de la Calidad del Servicio de Diseño

Evaluación del Cumplimiento de Objetivos del Proyecto de Diseño

8. Medición de la Calidad del Servicio de Diseño

Objetivo

En esta etapa las actividades realizadas por la consultora tienen como objetivo **medir la calidad del servicio de diseño** brindado por la consultora a la empresa.

Características del Proceso

El proceso de medición de la calidad del servicio de diseño requiere que la consultora, una vez finalizada la asesoría, le solicite a su cliente que responda la encuesta de calidad del servicio de diseño que está disponible en la plataforma Puente Diseño Empresa. Los datos serán procesados en la plataforma y puestos a disposición de la consultora con el fin de que ésta pueda tomar acciones de mejora continua de la calidad de su servicio.

Resultado

Resultados sobre la satisfacción del cliente (empresa) respecto del servicio de diseño brindado.

9. Evaluación del Cumplimiento de Objetivos del Proyecto de Diseño

Objetivo

En esta etapa las actividades realizadas por la consultora tienen como foco **evaluar el cumplimiento de los objetivos del proyecto de diseño** fijados inicialmente. Los objetivos fueron fijados de acuerdo a las necesidades del cliente a través de la contratación de un determinado tipo de servicio.

Características del Proceso

El proceso de medición del logro de los objetivos del proyecto requiere que la consultora, una vez finalizada la asesoría, le solicite a su cliente la información necesaria para verificar el cumplimiento de los objetivos del proyecto. Los datos serán recogidos por la consultora para construir los casos de éxito, los que serán disponibilizados a través de la plataforma.

Resultado

Una ficha que sintetiza el grado de cumplimiento de los objetivos del proyecto de diseño.

1. Solicitud de Servicio de Diseño



1. Solicitud de Servicio de Diseño

Objetivo

En esta etapa, empresa y consultora toman contacto para una reunión inicial, en la cual la organización expone las necesidades que tiene y la consultora toma nota de los requerimientos.

Características del Proceso

El proceso de solicitud del servicio de diseño requiere de una **escucha atenta por parte de la consultora** y de una **actitud de confianza por parte de la empresa** donde se expresen

- I. Necesidades
- II. Expectativas
- III. Requerimientos y limitantes previas al inicio del proyecto (en caso de existir)
- IV. Dudas por ambas partes.

Resultado de la etapa

Una **propuesta inicial de consultoría en diseño** para ser presentada por la consultora a la empresa que ha demandado algún tipo de servicio de diseño con el fin de poder conversar y ajustar la propuesta en la siguiente etapa.

Recomendaciones

1. Se sugiere asistir a la reunión inicial con el cliente manejando información previa respecto a ¿A qué se dedica? ¿Quién es su competencia? ¿En qué estado está su industria o rubro? ¿Cuál es su misión, visión, valores? ¿Ha contratado diseño previamente?, entre otras.
2. Existen ocasiones en que la empresa no está en pleno conocimiento de lo que necesita solicitar, es por esto que muchas veces el trabajo de la consultora es colaborar en ese proceso de búsqueda y definición.
3. Tener consciente que existen casos en los que la empresa está en conversaciones paralelas con otras consultoras, esta instancia debe aprovecharse para entender las expectativas del cliente con el fin de generar una propuesta que le haga sentido.

** Existen otros tipos de vías de contratación de servicios de diseño que requieren de procedimientos distintos (Licitaciones públicas y licitaciones privadas).*

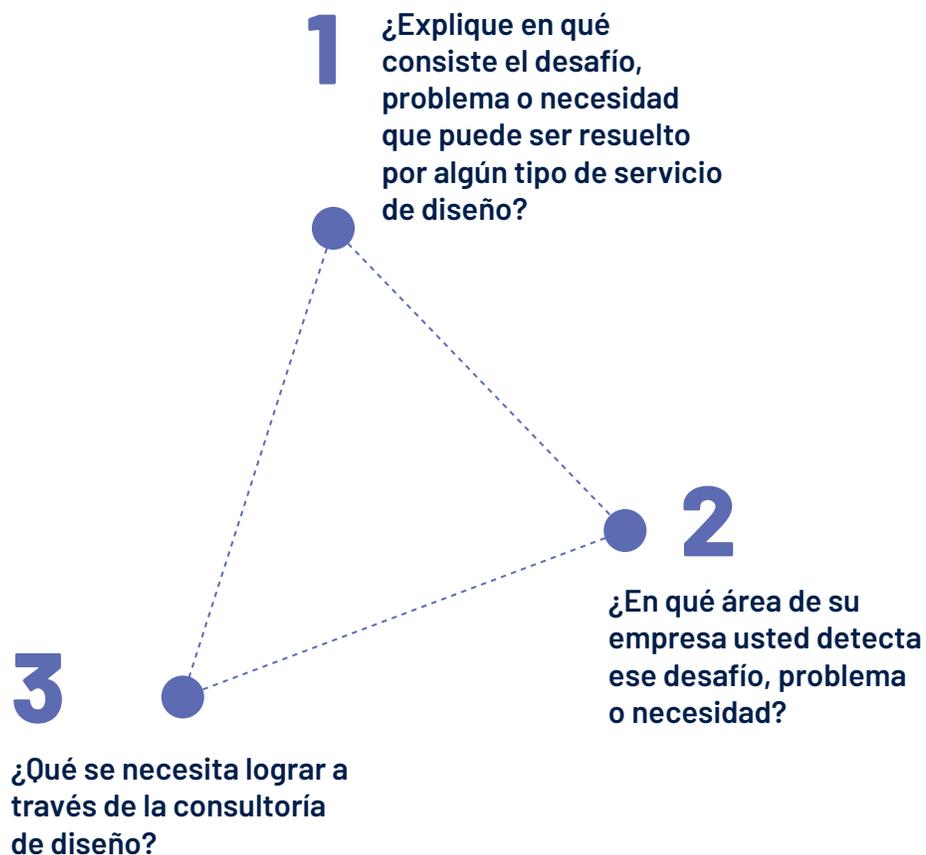
1. Solicitud de Servicio de Diseño

INSTRUMENTOS

Instrumento Técnico (IT):

1. Preguntas iniciales

Se recomienda a las empresas que contratarán servicios de diseño, que antes de la primera reunión con la contraparte, respondan el breve cuestionario que aquí se presenta para orientar la reunión inicial con la consultora.



2. Definición de Servicio de Diseño



2. Definición de Servicio de Diseño

Objetivo

En esta etapa, empresa y consultora **definen los alcances de la consultoría que se va a desarrollar**, a través de:

- I. Establecer los objetivos y las características específicas del proyecto.
- II. Establecer los entregables.
- III. Los tiempos.
- IV. El precio y modalidad de pago
- V. El equipo de trabajo a cargo del proyecto por ambas partes.
- VI. Las limitantes y/o alcances (lo que no involucra el proyecto).

Características del Proceso

El proceso de definición del servicio de diseño requiere ser **iterado y realizado de manera conjunta, considerando los requerimientos de la empresa y las limitantes que contempla el desafío**. Para esto, se requerirá que ambas partes estén en contacto de manera permanente -a través de llamadas, e-mails, reuniones u otras instancias de conversación- para comprender claramente qué necesita la organización y llegar a acuerdos.

Resultado de la etapa

Una propuesta detallada y aprobada por ambas partes.

Recomendaciones

1. Cautelar que la Carta Gantt a presentar como planificación de los tiempos del proyecto cautele márgenes de seguridad en caso de eventualidades.
2. Se sugiere integrar casos de éxito o proyectos previos realizados por la consultora con la finalidad de seducir al cliente.
3. Se recomienda definir en esta fase la contraparte técnica del proyecto. Quién será el canal oficial entre la consultora y la empresa y los protocolos de aprobación.
4. Se recomienda siempre referirse a un documento formal y consensuado como respaldo durante la consultoría.

2. Definición de Servicio de Diseño

Instrumentos Técnicos (IT):

1. Brief de diseño (Encargo)

Este documento establece el consenso de las **características** y **objetivos** específicos de la consultoría en diseño. Define el desafío a enfrentar y el tipo de servicio de diseño contratado considerando **requerimientos de la empresa y limitantes** (ej: tiempos, presupuestos, alcances, entre otros)

2. Plan de trabajo o Propuesta

Este documento establece:

- I. Los antecedentes del proyecto
- II. El contexto en el que se enmarca el proyecto.
- III. Los objetivos del proyecto.
- IV. La metodología a utilizar.
- V. Las etapas del proyecto.
- VI. Las actividades a realizar por ambas partes.
- VII. Los tiempos y responsabilidades.
- VIII. Los entregables asociados al proceso.
- IX. Las reuniones y/o sesiones de validación.

3. Presupuesto

Establece el precio y modalidad de pago de la asesoría en virtud del tipo de servicio, las características, los entregables y actividades a realizar.

Los presupuestos para diseño pueden integrar: **recursos humanos asociados, materiales, viáticos, valor del prototipado, traslados, impresiones, arriendo de equipos, contratación de servicios, comisiones, entre otros.**

3. Contratación del Servicio de Diseño



3. Contratación del Servicio de Diseño

Objetivo

En esta etapa, el cliente y la consultora, establecen **acuerdos en torno al servicio de diseño que se llevará a cabo** y firman un contrato. Este contrato establece:

- I. Tipo de consultoría, objetivos y características.
- II. Entregables.
- III. Plan de Trabajo.
- IV. Precio y división de los pagos en porcentajes.
- V. Equipo de trabajo tanto desde la empresa como de la consultora.
- VI. Consideraciones éticas, de propiedad intelectual, cantidad de solicitud de ajuste, cláusulas de garantía, derecho de publicación y uso de la información, entre otras.

Características del Proceso

El proceso de contratación de servicios de diseño requiere de las **mismas definiciones que cualquier otro servicio de consultoría**, por lo tanto, es necesario disponer de:

- I. El acuerdo por ambas partes como resultado de un trabajo conjunto en la definición de la propuesta final.
- II. La firma del contrato y sus anexos.
- III. Emisión de la orden de compra (OC) por parte de la empresa
- IV. La emisión de la factura por parte de la consultora en el caso de haber acordado en el contrato un pago inicial o anticipo.

Resultado

Un contrato firmado por ambas partes. La firma de este contrato da inicio formal a la consultoría.

** En algunos casos, empresas y consultoras acuerdan que sólo una Orden de Compra y la Propuesta consensuada equivalen a un contrato. Esto se da generalmente en casos en que los proyectos son reducidos en cuanto a monto y/o plazos.*

Recomendaciones

1. **Aclarar todas las dudas previo a la firma del contrato.**
2. **Adjuntar como anexo al contrato i) actividades, entregables y plazos en una carta gantt y ii) el precio de la consultoría detallado en un presupuesto.**
3. **Establecer en el contrato detalladamente la modalidad de pago** que incluya i) pago por un % del precio como anticipo, ii) pagos por % correspondientes a estados de avance contra entregables establecidos en el contrato, y iii) pago del % restante al término de la asesoría y contra satisfacción del cliente.
4. **Sociabilizar la encuesta de satisfacción con el cliente**, la cual se aplicará al concluir la consultoría, al momento de firmar el contrato.
5. **Construir con el cliente los objetivos que permitirán medir el éxito del proyecto según la tipología de servicio de diseño contratado.**
6. Considerar que un mail es válido legalmente.
7. Estipular un canal formal con el cliente a modo de respaldo y generar minutas de los acuerdos durante las reuniones.

3. Contratación del Servicio de Diseño

Instrumentos Administrativos (IA):

1. Orden de compra (OC)

Orden de compra por la **contratación del servicio de diseño emitida por la empresa** en la cual se establezcan las etapas del servicios y montos (% de pago) asociados a cada una de ellas.

2. Factura

Factura correspondiente al pago por un % del precio total de la consultoría. **Este % pactado como anticipo debe quedar estipulado en el contrato** al igual que los % del resto de las facturas a emitir durante el proceso de consultoría.

4. Investigación de Diagnóstico



4. Investigación de Diagnóstico

Objetivo

En esta etapa, las actividades realizadas por la consultora en conjunto con la empresa, son del tipo investigativas y están **orientadas a comprender en profundidad el problema que se busca resolver**. Para esto el **equipo de diseño debe interiorizarse de las dinámicas de la organización y del contexto en el que se desenvuelve para identificar las necesidades y generar información de insumo para proponer soluciones**.

Características del Proceso

El proceso de investigación de diagnóstico, **requiere que la empresa facilite los accesos a las personas y/o documentos que se hayan establecidos como necesarios para el proyecto**. Para esto el equipo de diseño puede recurrir a 3 fuentes de información:

- I. Documentos, estudios previos, datos, información que maneje actualmente la organización.
- II. Información y data que se encuentre en fuentes de información abiertas como la web y otros (*desk research*)
- III. Información nueva generada por el equipo de diseño a través de diferentes fuentes posibles: interacciones con usuarios, proveedores, distribuidores, vendedores, colaboradores de su organización, observación de la competencia, estudio de tendencias, búsqueda de antecedentes, estudio de referentes, etc.

Resultado

Documento que contiene el análisis y síntesis de la información que servirá de insumo a la empresa y a la consultora para tomar decisiones de diseño coherentes y argumentadas en la fase de generación de propuestas de solución.

Recomendaciones

1. **Considerar consentimiento informado al momento de realizar entrevistas** en esta fase con el objetivo de evitar conflictos legales.
2. **Evidenciar el trabajo realizado y tangibilizarlo** para que el cliente pueda apreciar claramente los beneficios de realizar la investigación y el camino a seguir.
3. **Emitir la factura al momento de hacer entrega del documento con el entregable** de la etapa investigación de diagnóstico.
4. **Asociar a la factura una cuenta corriente de depósito como respaldo** en caso de no realizarse el pago o realizarse de manera equivocada.
5. Cautelar presentar posibles soluciones para que la consultoría no termine precipitadamente.

** Existen casos en que la consultora ha sido contratada hasta esta etapa. En esos casos se recomienda realizar un hito de cierre de la consultoría en este momento.*

4. Investigación de Diagnóstico

Instrumento Técnico (IT):

1. Entregable de Investigación

Este documento da cuenta del **proceso creativo inicial de diseño y contiene los resultados de la etapa de "Investigación de Diagnóstico"** la cual permite generar todos los insumos necesarios para **(re)definir el problema y visualizar potenciales propuestas de solución** coherentes con las necesidades de la organización que ha demandado los servicios. La finalidad de este entregable es cerrar la etapa inicial de la consultoría. El plazo de entrega ha quedado establecido en la carta gantt anexo del contrato. El porcentaje a pagar por este estado de avance ha quedado establecido en el presupuesto anexo del contrato .

Dependiendo del tipo de servicio de diseño que se contrató el **formato de estos entregables varía**, pudiendo ser: un documento, una presentación, una conversación, un archivo, un correo, un taller de co-diseño, entre otros. El formato en el cual se realiza la entrega de los resultados intermedios ha quedado establecido en el contrato.

** Existen casos en que la consultora ha sido contratada sólo para la fase de Investigación de diagnóstico. En estos casos, la complejidad de este documento va acorde a lo estipulado en el contrato.*

Instrumento Administrativo (IA):

2. Factura etapa investigación de diagnóstico

Este documento **formaliza y activa el pago de la etapa investigación de diagnóstico**. El monto depende del porcentaje acordado previamente a través del contrato.

5. Ideación de Propuesta(s) de Diseño



5. Ideación de Propuesta(s) de Diseño

Objetivo

En esta etapa las actividades realizadas por la consultora en conjunto con la empresa, son del tipo creativas. Están **orientadas a explorar y probar de forma rápida potenciales soluciones que resuelvan el problema identificado en la etapa de diagnóstico**. Estas propuestas de solución surgen de un proceso creativo, analítico y de discusión. La cantidad de propuestas a presentar por parte de la consultora ha sido acordado previamente en la propuesta y contrato.

Características del Proceso

El proceso de ideación de propuesta de diseño requiere que **el equipo de diseño explore opciones creando conceptos claves que inspirarán el desarrollo de propuestas para la solución**. Algunos equipos de diseño en esta etapa realizan sesiones de co-diseño con sus clientes/usuarios para determinar los atributos que tendrá la propuesta de solución de manera co-creativa.

Resultado

Propuestas de posibles alternativas de solución que permiten a la empresa y a la consultora tomar decisiones de diseño en la etapa siguiente en la que se desarrolla la propuesta final ya validada. La **cantidad de propuestas a presentar** fue estipulado previamente en el contrato.

Recomendaciones

- 1. Explicitar en el contrato las técnicas de testeo y sus beneficios para el desarrollo del proyecto** con el fin de sensibilizar a la organización en torno a las metodologías de prototipado rápido.
- 2. Acordar con la organización las instancias de colaboración para testear.**
- 3. Considerar instancias de aprobación de las propuestas durante la etapa de ideación** para proceder con el desarrollo de la propuesta final.
- 4. Cautelar que el proyecto no se cancele después de mostrar algunas ideas o las propuestas de solución a la organización.**
- 5. Evidenciar el trabajo realizado y tangibilizarlo** para que el cliente pueda apreciar claramente los beneficios de realizar exploración y testeos.

5. Ideación de Propuesta(s) de Diseño

Instrumento Técnico (IT):

1. Entregable intermedio

Este documento da cuenta del **proceso creativo intermedio de diseño y contiene los resultados de la etapa de "Ideación de propuestas de diseño"**, los cuales permiten dar cuenta del trabajo realizado hasta el momento y discutir razonadamente acerca de los resultados obtenidos durante la etapa. La finalidad de estos entregables es **permitir la toma de decisiones consensuadas para la siguiente etapa de la consultoría.**

Los plazos de entrega han quedado establecidos en la carta gantt anexo del contrato. El porcentaje a pagar por estos estados de avance han quedado establecidos en el presupuesto anexo del contrato.

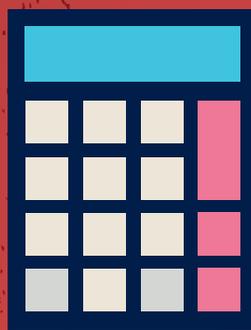
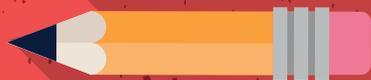
Dependiendo del tipo de servicio de diseño que se contrató, el **formato de estos entregables intermedios varia**, pudiendo ser: un documento, una presentación, una conversación, un archivo, un correo, un taller de co-diseño, entre otros. El formato en el cual se realiza la entrega de los resultados intermedios ha quedado establecido en el contrato. (Ver distintos tipos formatos de entregables intermedios según tipo de servicios de diseño).

Instrumento Administrativo (IA):

2. Factura etapa ideación de propuesta de diseño

Este documento **formaliza y activa el pago de la etapa ideación de propuesta de diseño.** El monto depende del porcentaje acordado previamente a través del contrato.

6. Desarrollo de Propuesta(s) de Diseño



6. Desarrollo de Propuesta(s) de Diseño

Objetivo

En esta etapa las actividades realizadas por la consultora en conjunto con la empresa son del tipo de desarrollo y definición. **Ambas partes vuelven a poner a prueba las propuestas de diseño generadas en la etapa 'ideación de propuesta de diseño' y toman decisiones respecto a cual será la propuesta final a trabajar.**

Características del Proceso

El proceso de desarrollo de propuestas de diseño **requiere que el equipo de diseño realice pruebas rápidas y baratas. Esta actividad se denomina testeo.** Para esto se producen prototipos a distintas escalas según el tipo de servicio de diseño contratado y lo que se quiera poner a prueba.

La cantidad de pruebas a realizar y con quiénes se testeará dependerá de la forma de trabajo de cada equipo de diseño. Algunos equipos de diseño realizan sesiones de co-diseño con las organizaciones y/o usuarios en esta fase.

La decisión en torno a la propuesta final se tomará en conjunto entre la empresa y el equipo de diseño. Luego de esto, comienza la producción técnica de la propuesta final.

Simultáneamente se trabaja en la consolidación del entregable final según el tipo de servicio de diseño que se haya contratado.

Resultado

Una propuesta final de diseño probada y validada que puede ser implementada.

Recomendaciones

- 1. Definir previamente la cantidad de ajustes que el cliente podrá realizar posterior a la entrega.**
- 2. Definir la fecha de término** para posibles re contactos o re consultas con el equipo de diseño para evitar aplazamientos no acordados.
- 3. Considerar si es pertinente entregar un set de oportunidades detectadas durante el proyecto** con el fin de abrir el espacio para nuevos negocios.

** Existen casos en que la consultora ha sido contratada hasta esta fase. En esos casos se recomienda realizar un hito de cierre de la consultoría en este momento.*

6. Desarrollo de Propuesta(s) de Diseño

Instrumento Técnico (IT):

1. Entregable Final

Este documento da cuenta del **proceso creativo final de diseño correspondiente a la etapa "desarrollo de propuestas de diseño"** y contiene el **resultado final consensuado por ambas partes expresado en un producto y/o servicio y/o sistema**. Este entregable puede contener especificaciones técnicas, planos finales, visualizaciones a escala, prototipos, impresiones, etc. El nivel de acabado dependerá de lo acordado inicialmente a través del contrato y la propuesta de trabajo.

La finalidad de este entregable es cerrar el proceso de diseño y permitir el paso a la etapa de implementación en caso de haberse comprometido.

El plazo de entrega ha quedado establecido en la carta gantt anexo del contrato. El porcentaje a pagar por estos estados de avance han quedado establecidos en el presupuesto anexo del contrato.

Dependiendo del tipo de servicio de diseño que se contrató, **el formato de este entregable final varía**, pudiendo ser: un documento, una presentación, un archivo, originales, un prototipo acabado, un producto mínimo viable (PMV), entre otros. El formato en el cual se realiza la entrega de este resultado final ha quedado establecido en el contrato. (Ver distintos tipos formatos de entregables finales según tipo de servicios de diseño).

Instrumento Administrativo (IA):

2. Factura etapa desarrollo de propuesta de diseño

Este documento formaliza y activa el pago de la etapa de desarrollo de propuesta de diseño. El monto depende del porcentaje acordado previamente a través del contrato.

7. Implementación de Propuesta(s)



7. Implementación de Propuesta(s)

Objetivo

En esta etapa las actividades realizadas por la consultora en conjunto con la empresa son con foco en la implementación, ejecución y/o supervisión. **El equipo de diseño acompaña a la empresa y/o realiza el proceso de puesta en marcha de la propuesta final desarrollada. Generalmente, esta fase es contratada como un nuevo proyecto con condiciones y características distintas.**

Características del Proceso

El proceso de implementación requiere que **el equipo de diseño en conjunto con la empresa planifiquen la acciones necesarias, los recursos, las responsabilidades, los plazos y la metodología de medición para poner en funcionamiento la propuesta final de diseño.** La forma de realizar el acompañamiento y los entregables comprometidos por parte del equipo de diseño quedarán definidos en el contrato según lo que ambas partes acuerden. Los tipos de entregables pueden ser reportes de avance, reporte final de implementación, supervisiones intermedias en terreno, reuniones, etc. La etapa de la implementación puede ser un proyecto completamente nuevo o haber sido acordado previamente en el contrato inicial.

Resultado

Una propuesta final implementada.

Recomendaciones

1. Volver a dimensionar el trabajo de implementación luego de la etapa de desarrollo de la(s) propuesta(s) de diseño.
2. Tener cuidado con hacer una proyección apresurada en la etapa de definición del servicio de diseño de lo que costará la implementación.
3. Considerar aclarar que la etapa de implementación no contempla cambios en los diseños a no ser que así se haya estipulado inicialmente.

7. Implementación de Propuesta(s)

Instrumento Técnico (IT):

1. Entregables de Implementación

Este documento da cuenta del **proceso de implementación de la propuesta final de diseño**. Este entregable puede contener estados de avance, reportes, visualizaciones, planos, etc.

La finalidad de este o estos entregables es reportar el estado de implementación o cerrar el proceso de implementación.

El plazo de entrega ha quedado establecido en la carta gantt anexo del contrato inicial o el nuevo contrato. El porcentaje a pagar por estos estados de avance han quedado establecidos en el presupuesto anexo del contrato.

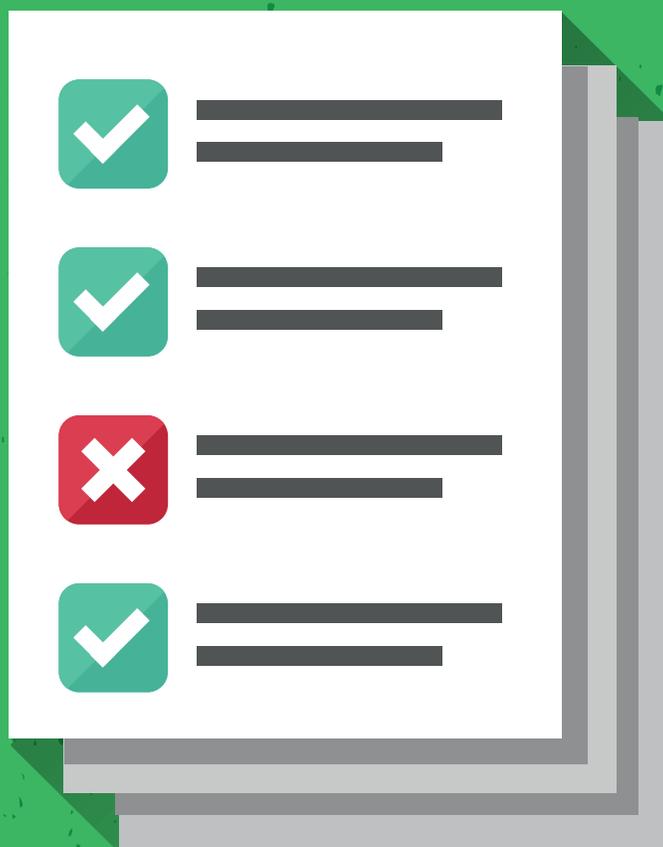
Dependiendo del tipo de servicio de diseño que se contrató, **el formato de este entregable de implementación varía**, pudiendo ser: un documento, una presentación, un archivo, una reunión, una conversación, una visita a terreno, entre otros. El formato en el cual se realizan las entregas o la entrega de la etapa de implementación ha quedado establecido en el contrato. (Ver distintos tipos formatos de entregables finales según tipo de servicios de diseño).

Instrumento Administrativo (IA):

2. Factura etapa implementación de propuesta de diseño

Este documento formaliza y activa el pago de la etapa de implementación del proyecto. El monto depende del porcentaje acordado previamente a través del contrato o puede estipularse en un nuevo contrato.

8. Medición de la Calidad del Servicio de Diseño



8. Medición de la Calidad del Servicio de Diseño

Objetivo

En esta etapa las actividades realizadas por la consultora tienen como objetivo **medir la calidad del servicio de diseño brindado por la consultora a la empresa.**

Características del Proceso

El proceso de medición de la calidad del servicio de diseño requiere que **la consultora, una vez finalizada la asesoría, le solicite a su cliente que responda la encuesta de calidad del servicio de diseño que está disponible en la plataforma Puente Diseño Empresa.** Los datos serán procesados en la plataforma y puestos a disposición de la consultora con el fin de que ésta pueda tomar acciones de mejora continua de la calidad de su servicio.

Resultado

Resultados sobre la satisfacción del cliente (empresa) respecto del servicio de diseño brindado.

Recomendaciones

1. Sociabilizar con el cliente la encuesta de satisfacción al momento de firmar el contrato.
2. En caso de que el proyecto sólo contemple la contratación de ciertas etapas de la metodología, aplicar esta encuesta al momento del cierre del proyecto.

8. Medición de la Calidad del Servicio de Diseño

Instrumento Técnico (IT):

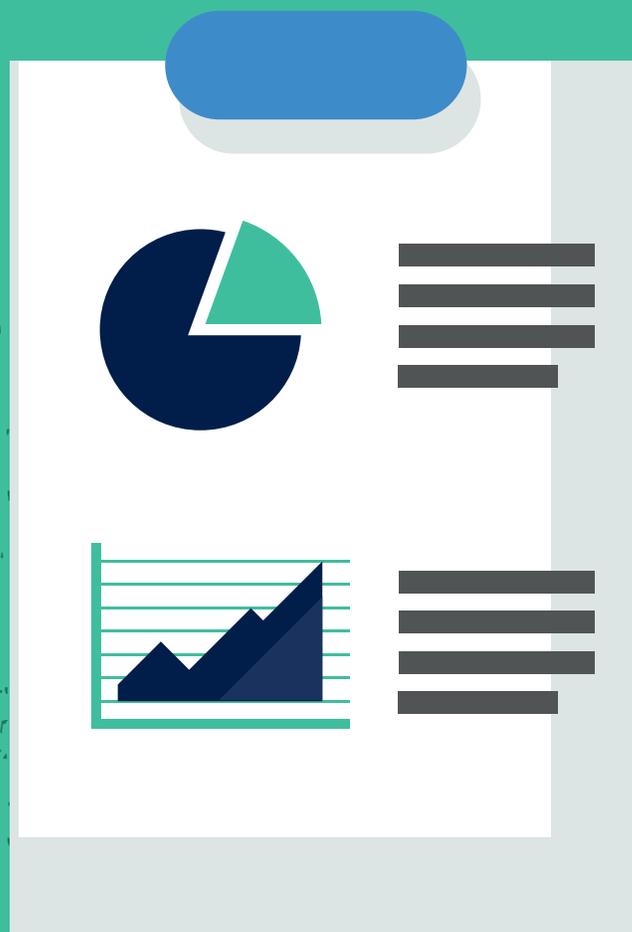
1. Encuesta de satisfacción

Este documento **mide el grado de satisfacción de la empresa** contratante **respecto de la calidad del servicio** de diseño que ha concluido.

La finalidad de evaluar la calidad del servicio guarda relación con la **mejora continua por parte de las consultoras** respecto del servicio que brinda.

El plazo para aplicar esta encuesta ha quedado establecido en la carta gantt anexo del contrato.

9. Evaluación del Cumplimiento de Objetivos del Proyecto de Diseño



9. Evaluación del Cumplimiento de Objetivos del Proyecto de Diseño

> POST SERVICIO

Objetivo

En esta etapa las actividades realizadas por la consultora tienen como foco **evaluar el cumplimiento de los objetivos del proyecto de diseño fijados inicialmente. Los objetivos fueron fijados de acuerdo a las necesidades del cliente a través de la contratación de un determinado tipo de servicio.**

Características del Proceso

El proceso de medición del logro de los objetivos del proyecto requiere que **la consultora, una vez finalizada la asesoría, le solicite a su cliente la información necesaria para verificar el cumplimiento de los objetivos del proyecto.** Los datos serán recogidos por la consultora para construir los casos de éxito, los que serán disponibilizados a través de la plataforma.

Resultado

Una ficha que sintetiza el grado de cumplimiento de los objetivos del proyecto de diseño.

Recomendaciones

1. Construir con el cliente la ficha de síntesis y evaluación directiva que permitirá medir el éxito del proyecto según la tipología de servicio de diseño contratado.

9. Evaluación del Cumplimiento de Objetivos del Proyecto de Diseño

> POST SERVICIO

Instrumento Técnico (IT):

1. Ficha de proyecto:

Este documento **sintetiza el proceso completo y evalúa su efectividad** para el **cumplimiento de los objetivos** planteados en conjunto con el cliente. Resume el proyecto desde una mirada directiva y contiene:

- I. La síntesis de objetivos definidos inicialmente
- II. La síntesis del desarrollo del proyecto
- III. El grado de consecución de los objetivos planteados
- IV. Evolución y modificación de los objetivos en función de la consultoría realizada.

Este documento se constituye en la evaluación final del proyecto de diseño y es realizada en conjunto entre la consultora y el cliente ya que la información necesaria para la evaluación debe ser proporcionada por ambas partes.

En el marco del Puente Diseño Empresa, la finalidad de este documento se constituye en la base para la construcción del caso de éxito que se disponibiliza en la plataforma. El plazo de construcción del documento de síntesis y evaluación del proyecto ha quedado establecido en la carta gantt anexo del contrato. El formato de este documento dependerá de lo acordado por ambas partes.

Metodología Puente Diseño-Empresa

TOOLKIT Y RECOMENDACIONES
PARA PROVEEDORES DE
SERVICIOS DE DISEÑO

